

## **НАБЛЮДЕНИЕ И ВОСПРИЯТИЕ**

Соцработники постоянно выявляют информацию с помощью пяти своих чувств – способность видеть, слышать, чувствовать, пробовать и обонять. Они должны сформировать и прикрепить значение к восприятию, полученному с помощью этих чувств, чтобы затем оно могло быть интерпретировано, как часть наблюдения. Этот аналитический процесс выражается в итоговой оценке. Люди различаются по своему восприятию предметов и событий потому, что они формируют и прикрепляют различный смысл ко многим факторам, которые могут повлиять и исказить восприятие. Эти факторы могут включать следующее: (но при этом могут не ограничиваться предложенным списком)

- Прошлый опыт и образование наблюдателя
- Зрелость
- Эмоциональные условия (такие как стресс)
- Эмоциональную вовлеченность
- Окружающие условия
- Тренировка
- Культурные корни
- Предубежденность и предвзятость наблюдателя
- Физические условия наблюдателя (такие, как слабое зрение, неспособность различать цвета, глубина восприятия, усталость)

Наблюдение представляет собой точную запись того, что предстает перед нашими пятью чувствами посредством наблюдения, заметок, уделения внимания людям, вещам или обстоятельствам. Две части полного процесса наблюдения: 1) восприятие раздражителя и 2) осознание раздражителя и выявление его смысла

### **Иллюзия**

Другим фактором, влияющим на точность наблюдения, является т.н. иллюзия – т.е. вещи, кажущиеся не такими, какими они являются на самом деле. Иллюзии являются собой искаженное или ошибочное восприятие. Следует помнить такой важный иллюзорный момент в процессе наблюдения, как тот, что видимый размер предмета всегда соотносим с другими объектами вокруг него. Конtrастные цвета предметов также способствуют неверному восприятию. Предмет или объект яркой расцветки часто выглядит больше, чем другой такого же размера, но выполненный в тусклых тонах.

### **Зрение**

Следующие факторы могут влиять на зрительные способности:  
Модуль III «Проведение оценки в рамках семейно-ориентированного подхода по защите детей»  
Раздаточный материал 6

- Острота зрения во многом зависит от расстояния или близости, размера (объекта/предмета) и условий освещения
  - Неясно освещенные объекты трудно увидеть, особенно если они сливаются по цвету с фоном
    - Медленно движущиеся объекты увидеть ночью труднее
    - Движение можно заметить и уголком глаза почти так же хорошо, как если смотреть прямо, тогда как неподвижные объекты не так хорошо заметны боковым зрением.
  - Эффективно наблюдать труднее и при условии, что один объект намного ближе другого
    - Глубина восприятия требует соответствующей координации обоих глаз
    - Цвета неодинаково воспринимаются по периметру сетчатки
    - Если два объекта голубого и красного цвета одинакового размера поместить рядом, то голубой будет казаться больше. Погодные условия, такие как дождь, сильный ветер и туман также могут исказить зрительную картину
    - Адаптация к темноте не происходит мгновенно – обычно для того, чтобы глаза полностью адаптировались, требуется 5-10 минут
  - Способы компенсации слабого освещения:
    - Остановитесь перед тем, как зайти в темное помещение и позвольте глазам приспособиться к имеющемуся уровню освещения
    - Закройте один глаз при выходе из темноты на свет и последующем возвращении обратно
    - Посмотрите чуть вверх, вниз или по какую-либо сторону предмета, чтобы картинка не расплывалась

## **Слух и другие чувства**

Следующие факторы могут влиять на слух:

- Происхождение звука можно определить, если одно ухо находится чуть ближе к источнику, чем другое, или если голова повернута, если источник звука находится на равном расстоянии от обоих ушей
  - Расстояние до звука определяется по его абсолютной интенсивности
    - Ночью звук разносится на большее расстояние
    - Предмет, издающий какой-либо звук кажется больше, чем есть на самом деле

Нижеследующие моменты могут влиять на **обоняние**:

- Такие субстанции, как газолин и эфир, способствуют временной потери обоняния
- Закупорка носового канала сокращает обонятельные способности

Нижеследующее может повлиять на чувство **осознания**:

- Адаптация: например, теплая вода будет казаться холодной, если до этого руки подержать в горячей воде
  - Необычные события, которые могут провоцировать выброс адреналина или приводит в шоковое состояние; например, человек сразу может и не почувствовать ранение

### **Проведение наблюдения**

Для того, чтобы индивидуум стал за чем-то наблюдать или воспринял бы что-либо, его внимание первоначально надо привлечь. Обычно это является вопросом выбора, т.к разные люди обращают внимание на разные вещи, основываясь на своем личном опыте и интересах. Период времени, которое отводится на привлечение внимания, также немаловажен. Невозможно обращать внимание на все в конкретное время и в конкретном окружении. Никто не может отметить и запомнить все, что происходит. К тому же внимание индивидуума все время переключается с одного объекта на другой, и данная информация может остаться незамеченной. Соцработник не сможет составить тщательный отчет о том, что не привлекло его внимание. Чем скоротечнее восприятие, тем менее достоверен отчет.

Восприятие соцработника настолько хорошо, насколько полны и точны его наблюдения. Важно заметить, что ошибки в восприятии могут случиться по нескольким причинам:

- Из-за специфического или необычного характера раздражителя во внешнем окружении
- Из-за предубеждений или частичной невнимательности наблюдателя
  - Из-за неполноценной работы органов чувств соцработника
  - Из-за того, что соцработник мог развить в себе определенной внутреннее мировоззрение или привычки и

вследствие этого воспринимает происходящее через призму ожидаемого

- Из-за определенных склонностей или предубеждения соцработник ожидает, что события будут развиваться по намеченному сценарию и трактует то, что предстает перед его взором, только в пользу своей гипотезы
- Из-за недостатка опыта в том, что соцработнику приходится наблюдать
- Из-за неудачи в процессе наблюдения деталей вследствие недостатка интереса или тренинга

Обычные обстоятельства могут оказывать влияние на процесс наблюдения или восприятие. Например, работник может сфокусировать внимание на следующем:

- Более громкий или внушительный элемент в сложившейся ситуации
  - Необычный или находящийся не на своем месте элемент
  - Объект, индивидуум или элемент, появляющийся более одного раза
  - Движение, противопоставляемое стационарным объектам или элементам
  - Лица, объекты или элементы, которые известны или могут быть идентифицированы

### **Способы улучшения навыков наблюдения**

Существует несколько возможностей улучшить способности соцработника к тщательному наблюдению.

1. Первое – следует посмотреть на картину, отображающую место действия в течении нескольких секунд, затем отвернуться и записать увиденное, затем сравнить записи с реальными событиями. Продолжающаяся практика способна значительно улучшить навыки наблюдения.

2. Следует научиться тому, какие аспекты для наблюдения являются наиболее важными. Следует избегать концентрации на разговоре с родителем, если это препятствует внимательному осмотру дома. Следует смотреть в глубь того, что лежит на поверхности.

3. Следует научиться распознавать признаки жестокого обращения или пренебрежения родительскими обязанностями

## **Процесс сбора информации от свидетелей и вспомогательные контакты**

Те же самые принципы используются для тех индивидуумов, которые должны быть свидетелями в вопросах злоупотребления алкоголем или пренебрежения родительскими обязанностями. В оценке достоверности информации, собранной у свидетелей, следует рассматривать три фактора: фактор присутствия, сознательность и внимательность. Соцработник должен быть осведомлен о том, как может быть искажено восприятие, и попытаться компенсировать это следующим образом:

- Внимательно опросить нескольких родственников или свидетелей, дающих противоречивую информацию, которая была замечена несколькими людьми
- Оценка свидетеля по своей глубине может быть неполной. Исследования показали, что самым лучшим способом получить точную информацию является опрос нескольких свидетелей и затем вынесение усредненного решения
- Тщательное анкетирование также может улучшить достоверность информации. Следует задать уточняющие вопросы, чтобы получить более точные результаты наблюдений. Не забывайте и про условия, при которых были сделаны те или иные наблюдения. Избегайте наводящих вопросов.
- При составлении описания человека или ситуации используйте систематизированный подход – т.е. описывайте человека, начиная с макушки и до пяток, при описании комнаты держитесь направления справа налево; происшествие описывайте последовательно (сначала то, что случилось первым, затем второе и т.д.)

Существенным является и то, что информация должна быть записана и собрана в отчет как можно быстрее после происшествия, т.к. чем меньше промежуток времени, тем достовернее информация. Одной из часто используемых соцработниками техник является одна под названием «разговор с самим собой» при наблюдении окружающих условий или ситуации. После мысленного разделения комнаты на секции по квадратам соцработник может описать себе увиденное – например, «посуда в раковине и на полу слева от раковины вся в засохших остатках еды и пахнет как «испорченное молоко», мусорная корзина переполнена, пол вокруг замусорен высохшими равиоли, куриными костями и корками хлеба, кишит муравьями». Словесно разбавляя описание, соцработник с большей вероятностью его запомнит.